

ABSTRACT

Technology development at this very quickly and move forward. One is in the Internet field. Currently almost all areas need the internet as a source of information and telecommunications are fast and efficient so that the use of the Internet has become a very important requirement for some classes of society. Technological progress is evident with our easier access to internet via komputers and mobile phones so that the need for information and telecommunications can be done by anyone, anytime, and anywhere. So to say that the Internet has entered almost every area of our lives. In connection with the above, then the Bina Nusantara University saw an opportunity to make a complaint handling system for employee performance ease of web-based. After doing research on the division of information technology (IT), there are problems in the handling of complaints from employees about the damage to the device which include information technology hardware, software, network connection and others. Handling the IT division conducted using the manual method and the handling of complaints are closed. Then be made technical support information system using programming language PHP and MySQL as data storage.

Keywords : *Technical Support, Technical Service, Information System*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di saat ini sangat cepat dan bergerak lebih maju. Salah satunya adalah di bidang internet. Saat ini hampir semua daerah membutuhkan internet sebagai sumber informasi dan telekomunikasi yang cepat dan efisien sehingga penggunaan internet telah menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk beberapa kelas masyarakat. Kemajuan teknologi ini terbukti dengan akses kita lebih mudah ke internet melalui komputer dan ponsel sehingga kebutuhan akan informasi dan telekomunikasi dapat dilakukan oleh siapa saja, kapan saja, dan dimana saja. Jadi dapat dikatakan bahwa internet telah memasuki hampir setiap bidang kehidupan kita. Sehubungan dengan hal di atas, maka Universitas Bina Nusantara melihat kesempatan untuk membuat sistem penanganan keluhan bagi mahasiswa berbasis web. Setelah melakukan penelitian di divisi teknologi informasi (IT) Universitas Bina Nusantara, ada masalah dalam penanganan keluhan dari mahasiswa tentang kerusakan pada perangkat yang mencakup informasi perangkat keras teknologi, perangkat lunak, koneksi jaringan dan lain-lain. Penanganan divisi IT dilakukan dengan menggunakan metode manual dan penanganan keluhan ditutup. Kemudian dilakukan dengan dukungan teknis sistem informasi dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai penyimpanan data.

Kata kunci : Dukungan Teknis , Technical Service , Sistem Informasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA